



# Стельмак Татьяна Александровна

Женщина, 39 лет, родилась 20 января 1983

+7 (925) 8224963 — Phone, Whatsapp, Telegram  
[stelmak83@rambler.ru](mailto:stelmak83@rambler.ru) — предпочитаемый способ связи

Проживает: Москва, м. Строгино  
Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия  
Не готова к переезду, готова к редким командировкам

## Желаемая должность

### Маркетолог-аналитик

Специализации:

- SMM-менеджер, контент-менеджер
- Аналитик
- PR-менеджер
- Менеджер по маркетингу и рекламе
- Директор по маркетингу и PR (СМО)

Занятость: проектная работа, полная занятость

График работы: удаленная работа, полный день

Желательное время в пути до работы: не более часа

## Опыт работы — 16 лет 7 месяцев

Март 2021 —  
Февраль 2022  
1 год

### **WELCOME PARTS. Marketing and PR: "Amadeo Marti Carbonell"; "FERSA Bearings"**

Москва

СМИ, маркетинг, реклама, BTL, PR, дизайн, продюсирование

- Производство мультимедиа, контента, редакторская деятельность
- Маркетинговые, рекламные, BTL, дизайнерские, Event-, PR-агентства, организация выставок

### Маркетолог

Аналитика рынка и маркетинговые исследования:

- Первичный анализ продуктовой ниши, определение текущих трендов.
- Выявление основных конкурентов, анализ их продукта, изучение и оценка их кейсов по маркетинговому продвижению.
- Анализ рынка сбыта, маркетинговых. Определение весомых преимуществ продуктов бренда.
- Анализ целевой аудитории: портрет ЦА, её потребности, выгоды, критерии положительного выбора.
- Сегментирование целевой аудитории, определение стратегии и методов работы для каждого сегмента.
- Определение ключевых метрик.

Разработка концепции и стратегии по развитию и продвижению бренда:

- Определение позиционирования бренда на рынке.

- Определение миссии, целей, задач развития бренда и маркетинговой стратегии.

#### Дизайн системы продвижения:

- Создание концепта маркетинговой воронки, выбор тактики, методов охвата и привлечения целевой аудитории, выстраивание путей продвижения.
- Ценообразование и определение рентабельности маркетинговых каналов.
- Выбор каналов продвижения и разработка форм обратной связи.

#### Разработка и планирование маркетинговых программ:

- Разработка медиаплана, формирование и расчет бюджет-плана.
- Разработка и реализация PR-стратегии.
- Разработка, создание и реализация контент-плана.
- Управление репутацией в сети Интернет. Создание форм обратной связи с потребителями. Предоставление и получение отзывов.

#### Аналитика и отчетность:

- Статистика и контроль ключевых метрик по всем каналам продвижения.
- Контроль и аналитика эффективности текущих и пилотных маркетинговых кампаний, исследование факторов, влияющих на динамику, выработка рекомендаций.
- Регулярная отчетность, создание презентаций по итогам работы за месяц, выводы и рекомендации по дальнейшему продвижению. (Google Документы, Таблицы, Презентации)

#### Контент-маркетинг:

- Исследование и анализ целевой аудитории. Выбор каналов продвижения.
- Составление контент-плана. Поиск тем, подбор материалов для публикаций. Составление требований к текстам и их написание.
- Разработка актуальных рубрик для публикаций: История компании и бренда; Обзор продуктовой линейки; Обзор главных преимуществ; Интересные факты; Экспертное мнение; Области применения; Научно-популярные факты о продукте; Лайфхаки; Юмор; Официальная информация; Новости компании и т.п.
- Создание официальных страниц бренда в профессиональных сообществах и форумах. (Драйв 2, Яндекс Дзен и др.) Написание и размещение экспертных статей (копирайтинг, рерайтинг с использованием ключевых слов). Подготовка и размещение контента с соблюдением технических норм.
- Сотрудничество с нишевыми СМИ.

#### SMM. Работа с социальными сетями и каналами:

- Создание групп в соц.сетях: Fb, Instagramm, VK, ОК и др.
- Создание и размещение постов в группах, в соответствии с контент-планом. Подбор материала, написание текстов (копирайтинг), работа с фото и видео контентом.
- Разработка и внедрение кампаний по привлечению и вовлечению целевой аудитории: Storis; Рилз; Прямые трансляции; Голосование - выбор темы стрима и т.п.
- Управление группами, раскрутка и социальный рост сообщества.
- Работа с видео-ресурсами. Создание и продвижение каналов YouTube и Tik-Ток. Создание видеоконтента. (Movavi)
- Продвижение и оптимизация сообществ в социальных сетях, форумах, смежных сообществах.
- Кросс-маркетинг: Кросс-постинг, кросс-стриминг. Кросс-промоушн.

#### Интернет-маркетинг. Управление рекламой в интернете:

- Работа с инструментами интернет рекламы CPC, CPA, контекстная реклама.
- Исследования, подбор и использование ключевых слов.
- Таргетинг (поведенческий, контекстный).
- Создание и настройка рекламных объявлений в Fb, Ig, VK, ОК.
- Оптимизация рекламных кампаний, контроль конверсий. Автоматизация процессов.
- SMO. Работа с инструментами привлечения трафика на сайт из соцмедиа.

- Реклама на тематических сайтах, в блогах и на форумах. Разработка концепта рекламного блока, дизайн цифровых объявлений. (MS PowerPoint)
- Администрирование сайтов. Содержание веб-сайта, содержание целевой страницы. (InSales, WIX, ABCP)
- SEO. Создание полезных, общедоступных, информативных разделов и страниц, которые улучшают SEO.
- Создание семантического ядра сайта. Рекомендации для Landing Page.

#### PR-кампании:

Организация корпоративных мероприятий для текущих и потенциальных деловых партнеров. Организация мероприятий для прессы и лидеров мнений:

- Разработка концепта и сценария мероприятия. Тайминг. Выбор площадки и кейтеринговых компаний, разработка сувенирной и промо-продукции.
- Организация презентации продуктов бренда (информационная, видеопрезентация, демонстрация образцов).
- Изучение и подбор профильных СМИ. Изучение и подбор нишевых лидеров мнений. Поиск и сбор базы потенциальных деловых партнеров, в т.ч. разработка скриптов и проведение холодных звонков и e-mail рассылок).
- Организация анонса мероприятия в социальных сетях (инфографика). Создание формы регистрации на Timerad.
- Разработка дизайна официальных приглашений, персональная рассылка гостям мероприятия.

#### Эффективное планирование взаимодействия со СМИ:

- Построение сети информационных партнеров.
- Написание официальных пресс и пост-релизов. Контроль за выходом публикаций.

#### Маркетинг влияния:

- Поиск и подбор нишевых лидеров мнений. Организация продвижения через релевантных блогеров.
- Разработка сценария интеграции презентации бренда в видео блогера. Составление технического задания (сценарий, ключевые слова и теги для Youtube; описание под видео, закрепленные комментарии и т.д.), переговоры. Контроль за выходом выпуска.

#### Директ-маркетинг:

Организация комплекса мероприятий для непосредственной коммуникации с целевой аудиторией, потребляющей продукты бренда.

- Оффлайн мероприятия: организация профильных мероприятий в рамках сертификации сотрудников СТО использующих в работе продукты бренда. Разработка программы обучения с последующей аттестацией персонала. Разработка дизайна сертификатов.
- Онлайн мероприятия: разработка видеокурса с последующей аттестацией сотрудников СТО в рамках сертификации региональных СТО.

Декабрь 2020 —  
Февраль 2021  
3 месяца

## **WELCOME PARTS. Marketing and PR. Специализированное автомобильное маркетинговое агентство.**

Москва, [www.welcome.parts/](http://www.welcome.parts/)

СМИ, маркетинг, реклама, BTL, PR, дизайн, продюсирование

- Маркетинговые, рекламные, BTL, дизайнерские, Event-, PR-агентства, организация выставок

### **Проектный менеджер**

Запуск проекта Welcome Parts с нуля.

Управление проектом:

- Формирование структуры организации, определение компетенций сотрудников и распределение зон ответственности.
- Формирование бизнес-процессов с последующей их оптимизацией и внедрением новых.
- Организация эффективной работы команды в соответствии с поставленными целями. Планы мероприятий.
- Координация работы отдела маркетинга, постановка задач сотрудникам и контроль их выполнения.
- Определение и расчет трудоемкости, создание прайс-листа на услуги Welcome Parts.
- Разработка мотивации и KPI. Фиксация активностей сотрудников, регулярный расчет зарплаты.
- Привлечение подрядчиков (дизайнеров/копирайтеров/экспертов/программистов и т.п.), разработка технических заданий, контроль выполнения работ.
- Формирование бюджета Welcome Parts. Управление бюджетом и финансовыми потоками.
- Формирование систем отчетности, статистики и аналитики.
- Подготовка Коммерческих Предложений. Исследования, разработка стратегии, расчет бюджет-плана.

Февраль 2019 —  
Март 2020  
1 год 2 месяца

## OXIV

Россия, [oxiv.ru/](http://oxiv.ru/)

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)

### Руководитель колл-центра

- Организация продающего удалённого колл-центра с нуля.
- Подбор и найм сотрудников отдела продаж. Обучение, разработка скриптов, вывод на линию. Отработка возражений.
- Формирование и формализация бизнес-процессов: разработка инструкций регламентов, положений.
- Настройка бизнес-процессов в CRM Битрикс 24.
- Разработка предложений и плана мероприятий по оптимизации и автоматизации производственных процессов, контроль за внедрением.
- Формирование отчетности по звонкам и продажам, анализ обратной связи - выработка рекомендаций.
- Разработка KPI, SLA. Ведение графика, табеля, расчет ЗП.
- Оценка клиентского сервиса. Контроль основных показателей качества обслуживания клиентов.

Достижения:

- Скорость реакции на заявку - 10 секунд.
- Пропущенные звонки - менее 1%.
- Запуск с нуля и масштабирование - 2 месяца.

Март 2018 —  
Март 2019  
1 год 1 месяц

## SOLAR GROUP LIMITED

Россия, [solargroup.pro](http://solargroup.pro)

Финансовый сектор

- Управляющая, инвестиционная компания (управление активами)

### Бизнес-аналитик

- Формирование отчетности отдела продаж, в том числе и создание отчетов для других подразделений, исходя из поставленных задач.
- Анализ полученных данных.
- Прогнозирование развития проекта на будущие периоды.

- Выработка рекомендаций на основе полученных данных.
- Разработка мотивации, расчет заработной платы сотрудников ОП.
- Разработка предложений по оптимизации и автоматизации процессов.
- Написание ТЗ для внедрения новых процессов в CRM Битрикс 24.

Достижения:

Разработка мер и рекомендаций для Отдела Продаж и Call Centr:

- Увеличение конверсии продаж на 20%.
- Разработка Бизнес-процессов для внедрения в CRM Битрикс 24.

Сентябрь 2016 —  
Март 2018  
1 год 7 месяцев

## ООО "КарФикс" Стартап

Россия, carfix.ru

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Разработка программного обеспечения
- Системная интеграция, автоматизация технологических и бизнес-процессов предприятия, ИТ-консалтинг

### Руководитель отдела возврата и удержания клиентов

- Аккумуляция статистики по видам жалоб и способах их урегулирования.
- Досудебное урегулирование претензий.
- Оценка клиентского сервиса. Контроль основных показателей качества обслуживания клиентов.
  - Создание подсказок по всем видам проблем, отслеживание решений. Инцидент-менеджмент.
  - Разработка предложений и плана мероприятий по оптимизации и автоматизации производственных процессов, контроль за внедрением.
  - Выявление целевого потребителя. Анализ и сегментация клиентской базы с целью стимуляции повторных продаж.
  - Разработка предложений для существующих клиентов (акции, скидки, программы лояльности) с целью увеличения процента вернувшихся клиентов.
  - Развитие отдела клиентской службы и подразделений отдела.
  - Управление персоналом (штат 40 человек).
  - Ведение графика, табеля.
  - Разработка мотивации, регулярный расчет зарплаты и KPI.
  - Формализация бизнес-процессов: разработка инструкций, регламентов, положений.

Достижения:

- CSI - с 79% до 98%.
- NPS - с 60% до 89%.
- Complain Level - с 9% до 1,5%.
- Retention Rate - с 11% до 32%.

Октябрь 2015 —  
Июнь 2016  
9 месяцев

## Бизнес Кар

Москва, www.toyotabc.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

### Сервисный консультант

- Приемка и выдача автомобилей TOYOTA.
- Согласование объема, сроков, и стоимости работ с клиентом.
- Подбор и заказ запасных частей.
- Контроль за выполнением согласованных работ.

Июнь 2011 —  
Ноябрь 2014  
3 года 6 месяцев

- Продажа дополнительного оборудования и услуг.
- Работа со страховыми компаниями, юридическими лицами и корпоративными клиентами.
- Прямая приемка.

## **ООО "Муса Моторс В" компания группы INCHCAPE**

Москва, 7851111.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Автокомпоненты, запчасти, шины (продвижение, оптовая торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

### **Мастер-консультант**

- Приемка и выдача автомобилей VOLVO.
- Согласование объема, сроков, и стоимости работ с клиентом.
- Подбор и заказ запасных частей.
- Контроль за выполнением согласованных работ.
- Продажа дополнительного оборудования и услуг.
- Работа со страховыми компаниями, юридическими лицами и корпоративными клиентами.
- Прямая приемка.

Достижения:

Высокие плановые показатели, регулярные тренинги по повышению квалификации.

1-е место по результатам испытаний ассесмент-центра на должность Сервис-менеджера с занесением в кадровый резерв.

Июнь 2007 —  
Июнь 2011  
4 года 1 месяц

## **ООО "Муса Моторс В"**

Москва, 7851111.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Автокомпоненты, запчасти, шины (продвижение, оптовая торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

### **Старший оператор сервис-бюро**

- Подбор, обучение, аттестация персонала.
- Контроль выполнения поставленных задач сервисному-бюро.
- Регулярная плановая отчетность о результатах работы сервисного отдела.
- Разрешение конфликтных ситуаций, урегулирование претензий в досудебном порядке.
- Контроль дебиторской задолженности.
- Координация подменного парка автомобилей.
- Работа со страховыми компаниями: подготовка пакета документов, работа с актами-разногласий, контроль задолженности.
- Работа с корпоративными клиентами: подготовка и заключение договоров на услуги, участие в тендерах.

Декабрь 2003 —  
Май 2007  
3 года 6 месяцев

## **НП "Кью-Кар"**

Москва

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

## Менеджер

- Прием и распределение звонков, предварительная запись на ремонт, консультации по телефону.
- Подготовка пакетов документов физическим и юридическим лицам.
- Работа с кассовым аппаратом, отчетность.

## Образование

---

### Высшее

2008

#### **Институт искусства реставрации, Москва**

Реставрация и реконструкция архитектурного наследия, Реставрация и реконструкция архитектурного наследия

1999

#### **Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики", Москва**

Менеджмент и делопроизводство, Менеджер

## Повышение квалификации, курсы

---

2020

#### **Онлайн-школа Learn DB**

Онлайн-школа Learn DB, Практическое использование языка SQL

2011

#### **Школа Эффективного Руководителя**

Муса Моторс, компания Группы Инчкейп, Управление персоналом

## Тесты, экзамены

---

2014

#### **IPower (SAP)**

Муса Моторс, компания Группы Инчкейп, Ключевой пользователь системы SAP

2014

#### **Аттестация на должность сервисного приемщика автомобилей Volvo**

Представительство Volvo (Volvo Cars Russia), Мастер-приемщик автомобилей Volvo

## Ключевые навыки

---

Знание языков

Русский — Родной  
Английский — A1 — Начальный

Навыки

CRM MS PowerPoint Google Docs Аналитические исследования Прогнозирование  
Оптимизация бизнес процессов Управление бизнес процессами  
Управление лояльностью потребителей Управление отношениями с клиентами  
Оценка потребностей клиентов Сегментирование аудитории Клиентоориентированность  
Разработка и внедрение системы KPI Разработка и внедрение политик и процедур  
Управление персоналом Ориентация на клиента Ориентация на результат  
Управление проектами B2B маркетинг B2C маркетинг Креативность  
Организаторские навыки Обучение персонала Лидерство Ведение отчетности  
Работа в команде Социальный маркетинг  
Долгосрочное бюджетирование и планирование Деловая переписка  
Стратегическое мышление

## Опыт вождения

---

Имеется собственный автомобиль

Права категории B

## Дополнительная информация

---

Обо мне

В 2014 я упустила шанс пойти дальше по карьерной лестнице в Volvo. В то же время появилась возможность попробовать себя в других профессиональных областях. В CarFix я приобрела бесценный опыт образования бизнеса с "0", начиная от формирования мотивации, разработки документов, формирования бюджета и создания автоматизированной системы отчетности Отдела Продаж до тонкой настройки системы Возврата и Удержания Клиентов. В SOLAR GROUP LIMITED я оттачивала свои аналитические навыки, а в OXIV принимала участие в разработке новых проектов и попробовала себя в роли руководителя удалённого Контакт-Центра. Дополнительным заработком была подработка в реставрационной мастерской CraftTree. Карьерный путь научил меня умению общаться и решать проблемы в командах, находить компромиссы и договариваться на взаимовыгодных условиях. Развилась управленческие и аналитические способности.

На данный момент я нахожусь в поиске стабильной, перспективной компании, с амбициозными целями и стратегическими миссиями, где я смогу раскрыть весь свой профессиональный опыт и сконцентрироваться на достижении результата.

Меня привлекают глобальные проекты, и как показывает жизненная практика - я не боюсь новых вызовов!